

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan terhadap kepuasan pelanggan produk MS Glow di DKI Jakarta berdasarkan citra merek dan kualitas produk, maka kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel Citra Merek (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) secara keseluruhan/simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), hal ini dibuktikan dengan Uji F sebesar $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($105,752 > 3,09$). Adapun rumus persamaan regresi $Y = 4,160 + 0,338 X_1 + 0,179 X_2$ dari persamaan tersebut bahwa citra merek dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik nilai regresi maka semakin baik penambahan tingkat kepuasan pelanggan.
2. Variabel Citra Merek (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) secara simultan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), hal tersebut dibuktikan dengan Uji F dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar ($105,75 > 3,09$).
3. Variabel Citra Merek (X_1) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), hal tersebut dibuktikan dengan Uji T dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar ($5,206 > 1,985$).
4. Variabel Kualitas Produk (X_2) secara parsial mempunyai pengaruh

signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), hal tersebut dibuktikan dengan Uji T dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $(3,622 > 1,985)$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang penulis dapat diberikan sebagai berikut :

1. Sebaiknya produk MS Glow terus mempertahankan citra merek yang baik supaya berbagai macam produk MS Glow yang diproduksi berkualitas serta menjadi produk *skincare* nomor satu terkenal di Indonesia maupun di mancanegara dengan memiliki kekuatan, keunikan, serta keuntungan pada produk MS Glow sehingga akan mudah berkesan oleh masyarakat dalam melakukan pembelian ulang.
2. Sebaiknya produk MS Glow dapat terus meningkatkan citra merek dan kualitas produk, supaya brand dan kualitas produk yang diciptakan berkualitas agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.